Les nouveaux métiers de la propreté urbaine

La médiation

par les agents de la propreté urbaine



La médiation

Les enjeux de la médiation

- Amener les **usagers** à modifier leur comportement
  - pour diminuer l'intervention curative

- Amener les **agents** de la collectivité à prendre conscience de leur capacité à faire modifier les comportements des usagers
  - par le dialogue
  - par le rappel du mode d'emploi

- Amener les **élus et les directions** à adopter une nouvelle logique pour améliorer la propreté urbaine
  - En passant du tout curatif à des actions de prévention de la salissure



La médiation

Comment mener des actions de médiation en matière de propreté urbaine

- Rechercher l'adhésion du plus grand nombre d'agents
    - par une présentation valorisante du dispositif de médiation
    - par un engagement sur une formation adaptée

- Engager l'action de médiation uniquement avec des agents volontaires
    - la médiation ne doit pas être perçue comme une contrainte

- Mettre en place une formation spécifique
    - apprendre à intervenir positivement auprès des usagers en évitant toute forme de conflit
    - préparer un argumentaire
    - prévoir le traitement des objections



La médiation

Les conditions de la réussite

1. Ne pas « sur-mobiliser » les agents

   - Limiter les actions par agent à une demi-journée par mois
     - ✓ soit 2,5 % de son temps de travail

   - Définir un planning précis des interventions
     - ✓ Par thématique : mois encombrant, mois déjections canines, mois mégots, …
     - ✓ Par « point noir » selon les difficultés identifiées avec les IOP
     - ✓ Par quartier avec les conseils de quartier



La médiation

Les conditions de la réussite

2. Définir clairement le processus de médiation

- Situation d'accueil
  - ✓ Bienvenue, voici le mode d'emploi

- Situation d'interpellation (possesseurs de chiens, fumeurs)
  - ✓ Privilégier des éléments facilitateurs
    - ✓ Questionnaire, dépliant, dispositifs spécifiques, …

- Situation de communication avec le voisinage (encombrants)
  - ✓ Disposer des outils de communication appropriés
    - ✓ Courriers, affiches, mode d'emploi, etc.



La médiation

Les conditions de la réussite

3. Encadrer la médiation avec de l'évaluation

- Evaluer les résultats obtenus
  - ✓ Avec des relevés IOP avant et après la médiation

- Se doter d'outils de suivi
  - ✓ Mesures quantitatives : nombre de contacts
  - ✓ Mesures qualitatives : perception de l'action



La médiation

Les conditions de la réussite

4. Rendre compte des résultats

   - Obligation de justifier l'utilité de la démarche
     - ✓ auprès des autres services
     - ✓ auprès des élus
     - ✓ auprès des conseils de quartier
     - ✓ auprès des citoyens

5. Rendre visible les médiateurs
   - ✓ c'est une posture assumée de la collectivité



La médiation

La formation à la médiation

1. S'approprier les techniques de communication pour engager un dialogue positif et efficace

   - Identifier son propre mode relationnel
   - Acquérir des attitudes d'affirmation et de maîtrise de soi
   - Renforcer sa capacité à argumenter et à traiter les objections
   - Mieux connaître ses propres réactions en situation de conflit
   - Repérer les situations à risque pour limiter l'expression de l'agressivité

2. Travailler l'argumentaire et le traitement des objections

